

《博士論文要旨および審査報告》

宮寄由美 メッセージの伝達可能性に 関する社会言語学的研究

——学位請求論文——

I 論文要旨

宮寄由美

1. 従来の研究の問題点と本論の方法

これまでのコミュニケーションにかかわる諸理論、研究は、メッセージの送り手・受け手どちらかの視点のみに立ち論じられてきたものが多い。あるいはその視点さえ曖昧なまま成り立つものも少なくない。本学位論文（以下、本論）では、送り手・受け手それぞれの視点からの調査を行い、送り手の発するメッセージがどの程度、またどのように受け手に伝わっているのか〈メッセージの伝達可能性〉、先行する研究、諸理論を参考に実証的研究を目指すものである。

2. 「ストラテジー」「丁寧さ」「配慮」について

本論は「親しい間柄における、ケータイメールによる依頼」の場面でのメッセージの伝達可能性を論ずるものである。

一連の依頼「場面」の流れの中で、本論で重視する概念について説明しておきたい。

まず、送り手（依頼主）には、依頼を達成させるためのストラテジー（方略）が存在する。そのストラテジーは二両性を持ち、目的を達成するための「欲求」と、依頼相手との円滑な関係を維持していこうとする「配慮」が存在していると筆者は考える。

そのストラテジーが「丁寧さ」や「配慮」となり得るのか。そもそも、「丁寧さ」と「配慮」にはどのような違いがあるのか。筆者は、敬語に代表される“相手を敬う態度”に焦点が当てられる概念を、一元的な「丁寧さ」と定義づけた。そして「配慮」は、この一元的な「丁寧さ」を含め、待遇表現やポライトネス理論など、“丁寧であるものからそうでないもの”までを視野に入れた“相手の立

場に立った思いやりの態度”を「配慮」と定義づけることにした。

ただし、メッセージの伝達可能性から、送り手の「ストラテジー」が、一元的な「丁寧さ」もしくは「配慮」として成立するものであるのかは、「受け手」の評価が示すこととなる。

3. 方法

本論の調査方法で特徴的な点は、2つある。ひとつは、前述したように、送り手・受け手双方の立場からの2段階にわたる調査を行うことにある。

もうひとつは、評価方法と評価語の設定についてである。これまでの敬語、待遇表現、ポライトネスにかかわる研究は、「丁寧」か、そうでないかを問う一元的なものや、得られたデータを元に、研究者によって配慮のあり様、程度の判断をくだす、という方法がとられてきた。

この評価の柱となる「丁寧さ」の多義性については特に検討しなければならない問題である。なぜなら、その多義性から、調査協力者の回答の妥当性に問題が生じてくることが懸念されるからである。その解決法のひとつとして、本論ではSD法を参考とした多元的な評価語群による評価を採用した。

4. 調査項目

本論では、先行する研究をもとに、主に以下の送り手側のストラテジーについて、受け手側に与える印象を調査した。

- ① 言語形式：敬語が与える印象と顔文字が及ぼす影響
- ② 談話パターン（本論では「言語表現機能」の組み合わせ）の長さ
- ③ メッセージの等価性に関する考察：送り手が最も使用したストラテジーと最も使用されなかったストラテジーについての印象を対象に
- ④ 文脈に対する絵文字の意図明示性と受け手に与える印象
- ⑤ 生じた齟齬に対する修復のストラテジー

5. 結果

設定した「場面」は、親しい友人間における依頼の場面である。本論では、得られた結果を「相手との距離の取り方」という概念を取り入れ考察した。

①は、依頼の核となる「ノートをコピーさせて欲しい」という最も効率的な表現（常体）と、「～させてもらえませんか」という敬語形式（以下、敬体）、それぞれに顔文字が付与された4パターンの設定文に対する印象である。

結果、言語形式のみの場合、敬体は最も「丁寧でない」と評価された。しかし、顔文字が付与されることにより、敬体は本来の「丁寧さ」を取り戻し、最もプラスの印象での評価を得るに至った。これを「距離感」が作っていた「場」のスイッチを、絵文字が切り替えたものとして考察をすすめた。その他、先行研究との比較については本文を参照されたい。

②では、いわゆる「文の長さ」が与える「丁寧さ」についての調査である。先行研究から、依頼に至るまでの談話パターンが長くなるほど、「丁寧さ」は増すという結果を得ていた。しかし結果は、一元的な「丁寧さ」については、「丁寧」という印象を得たものの、その他の評価は決してプラスの印象とは言えないものであった。親しい友人間での、一元的な「丁寧さ」は、相手との「距離感」を作るばかりであり、決して有効に働かない。この結果は、多元的な評価語群による調査を行ったからこそ得られた結果であると考ええる。

③では、送り手が最も使用したストラテジーと最も使用されなかったストラテジーについての印象を対象に、それぞれが受け手にどのように伝わっていたか、「メッセージの等価性」という観点から考察を行った。

結果、送り手が駆使していたはずの“最も使用したストラテジー”「丁寧さ」を始めマイナスの印象で評価され、“最も使用されなかった（使用が避けられていた）ストラテジー”はプラスの印象で評価される結果となった。

この結果は、特にEメールコミュニケーションにおいて、いかに、送り手のメッセージが受け手に等価に伝わりにくいか、そして互いに齟齬が生じやすいかを警告するものである。

そのような表現がなぜ使われたのか、ケータイメールの特徴ともいえる送り手のストラテジーに含まれると考えられる要素についての検討は、本文を参照されたい。

④では、絵記号の意図明示性（絵記号の持つ意味の共通認識の度合い）が受け

手に与える印象について考察を行った。

「距離感」をもとに考察をすすめた結果、絵文字が付与されたものはすべて“親しみやすさ”をもって捉えられた。

意図明示性の高低における比較であるが、明示性の最も高いものはマイナスの印象を持って評価された。プラスの評価を持たれたのは“感情を明示する”絵文字の付与である。明示性の最も低い絵文字については、深刻な依頼の「緊張」を和らげる、「場」を転換するスイッチの役割を果たしていることを示唆する結果が得られた。

⑤は、筆者が今後の研究の課題としたい、コミュニケーションに齟齬が生じた場合の修復過程についての調査結果について、その一部を報告したものである。

本論で得られた結果から、メッセージはその等価性を保ったまま伝わるということがどれだけ困難であるか、ということが明らかになった。にも関わらず、私たちは円滑な関係を維持している。維持する努力が繰り返されている。

⑤では、依頼をした際、その承諾までにかかる時間を負担の要因とし、送り手・受け手の双方からの調査を行った。

結果、初めは送り手が負担を感じているものの、時間が経つにつれ、依頼を受けた受け手の方がより負担を感じるようになることがあきらかになった。

絵記号の使用も、より多様になり、ストラテジーの要素として働いている。

今後、どのような意識のもと、どのようなストラテジーを用い、円滑な関係を維持しようとしていくのかを、送受信者双方の視点から考察していくことを展望する結果報告である。

6. 研究の成果

本論の結果から、メッセージに対する認識がどれだけ送受信者双方で異なるか、ということが明らかとなった。このような成果を得られた背景には、送り手、受け手双方からの調査と、これまで曖昧にされてきた「丁寧さ」「配慮」の定義づけも一助となったと考える。

さらに、一元的な「丁寧さ」だけでない評価語群によって判定することにより、印象の多様な側面を具体的に確認することができた。この具体的な評価は、今後の日本語教育やコミュニケーション論、待遇表現研究にも大きく貢献することが

できるものとする。

Ⅱ 審査報告

(主査) 専修大学文学部教授 永瀬 治郎

(副査) 専修大学文学部教授 加藤 安彦

(副査) 専修大学文学部准教授 高橋 雄一

これまでのコミュニケーションにかかわる諸理論、研究は、メッセージの送り手・受け手どちらかの視点のみに立ち論じられてきたものが多い。あるいはその視点さえ曖昧なまま成り立つものも少なくない。

本論文は送り手・受け手それぞれの視点に立った調査を行い、送り手の発するメッセージがどの程度、どのように受け手に伝わっているのかというメッセージの伝達可能性について、先行する研究、諸理論を参考にしつつ、新しい視点に立った実証的な研究を目指したものである。「親しい間柄における、ケータイメールによる依頼」という条件下でのメッセージの伝達可能性について論じている。送り手（依頼主）は、自らの依頼を達成させるための一定の戦略を使用する。そして、その戦略は二つの側面を持っていて、ひとつは目的を達成するための「欲求」であり、二つ目は依頼相手との円滑な関係を維持しようとする「配慮」である。このような戦略が「丁寧さ」や「配慮」となり得るのか。そもそも、「丁寧さ」と「配慮」にはどのような違いがあるのかというポライトネス研究の根源的な疑問に果敢にチャレンジしている。

「丁寧さ」を敬語に代表される形式的な「丁寧さ」とそれを含めた「相手の立場になった思いやりの態度」という新しい考え方を提案し、その立場から分析をおこなっている。

筆者は敬語に代表される“相手を敬う態度”に焦点が当てられる概念を形式的な「丁寧さ」とし、「配慮」はこの形式的な「丁寧さ」を含め、待遇表現やポライトネス理論などと言われている“相手の立場に立った思いやりの態度”を含ん

でいるという新しい視座に立って分析を行っている。この立場に立って、メッセージの伝達可能性から、送り手の「ストラテジー」である形式的な「丁寧さ」もしくは「配慮」などが「受け手」の評価にかかっていると主張している点は斬新な発想である。

これまでの敬語、待遇表現、ポライトネスにかかわる研究は、ある表現が「丁寧」か、そうでないかを問う形式的なものや、得られたデータをもとに研究者が主観的に配慮のあり様や程度を判断する方法が使われてきた。

しかし、本論ではつぎのような調査方法を用いて、送り手・受け手双方の意図や評価を測っている。それらの調査方法は1) 送り手・受け手双方の立場からの2段階にわたる調査を用いたことと、2) 心理学の方法であるSD法を用いた評価方法と評価語を用いて「配慮」を測定したことである。これらの方法論によって、新しい知見を得ることに成功しているといえよう。特に、丁寧さの内容を心理学のSD法で使われている評価語を「丁寧さ」の持っている多義的な内容を明確化するために採用した点などは高く評価されるところである。具体的には、本論は「送り手側のストラテジー」について、下記のような問題について調査している。

- ①言語形式：敬語が与える印象と顔文字が及ぼす影響
- ②談話パターン（本論では「言語表現機能」の組み合わせ）の長さ
- ③文脈に対する絵文字の意図明示性と受け手に与える印象
- ④生じた齟齬に対する修復のストラテジー

その結果として、①については、言語形式のみの場合、受け手に敬体表現は最も「丁寧でない」と評価されたが、顔文字が付与されることにより、敬体は本来の「丁寧さ」を取り戻し、最もプラスの印象での評価を得るに至った。②については送り手の依頼表現は長くなればなるほど、受け手の受ける「丁寧さ」は増すという結果を得ていた。しかし、形式的な「丁寧さ」については、「丁寧」という印象を得たものの、その他の評価は決してプラスの印象とは言えないものであった。親しい友人間での形式的な「丁寧さ」表現は、相手との「距離感」を作るばかりであり、「配慮」に関して決して有効に働かないことを発見した。③では絵記号の意味の明示性（絵記号の持つ意味の共通認識の度合い）が受け手に与える印象は絵文字が付与されたものはすべて“親しみやすさ”をもって捉えられた。絵文字の持つ意味の明示性の高低における比較では明示性の最も高いものはマイ

ナスの印象を持って評価され、プラスの評価を持たれたのは“感情を明示する”絵文字の付与であった。明示性の最も低い絵文字については、深刻な依頼の「緊張」を和らげる、「場」を転換するスイッチの役割を果たしていることを示唆する結果が得られた。さらに、④については送り手と受け手の間に何らかの齟齬が生じる要因として、返信にかかる時間についての評価の違いに要因があることが明らかになり、それらの齟齬を解決させるために絵文字などを使用することが効果的であるという結論を得ている。

本論の研究結果から、送り手と受け手の間で依頼というメッセージの伝達性に対する理解・評価が異なることが明らかとなった。さらには、「丁寧さ」の多義的な内容を明らかにした点は日本のコミュニケーション理論の発展に貢献できる成果といえる。さらには、今までの日本におけるポライトネス研究にはなかった新しい知見を与えることができたことが高く評価される。この分野の今後の研究に対して一定の方向性を開いた新しい研究といえよう。信頼性と妥当性をもつ実証的な調査によりさらなる研究成果を期待できる萌芽的研究といえることができる。

以上の審査結果に基づき、本論文は審査員の全員一致により博士の学位を授与するに値する内容を持つものと認められるに至った。

Ⅲ 学位授与要記

- | | |
|---------------|--|
| 一、氏 名 ・ 本 籍 | 宮 崎 由 美（日本） |
| 二、学 位 の 種 類 | 博士（文学） |
| 三、学 位 記 番 号 | 博文甲第四十八号 |
| 四、学位授与の条件 | 学位規則第四条第一項該当 |
| 五、学位授与の年月日 | 平成二十三年三月二十二日 |
| 六、学 位 論 文 題 目 | メッセージの伝達可能性に関する社会言語学的研究 |
| 七、審 査 委 員 | 主査 専修大学文学部 教 授 永瀬 治郎
副査 専修大学文学部 教 授 加藤 安彦
副査 専修大学文学部 准教授 高橋 雄一 |